



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی قزوین

ارائه ی الگوی ارزیابی برون سپاری واحدهای مراکز آموزشی درمانی قزوین

استاد راهنما:

دکتر امید خسروی زاده

استاد مشاور:

دکتر محمدزکریا کیایی – دکتر سعید شمسواری

دانشجو:

نصیبه منصوران تازه کند

دانشجوی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

شهریور ماه – سال ۹۷



بیان مسئله و مقدمه

✓ امروزه برای رسیدن به توسعه پایدار، سلامت از جایگاه محوری برخوردار بوده و استقرار سلامت در اصول بنیادین توسعه اجتناب ناپذیر است، در این نظام خدماتی کشور، بیمارستان به عنوان یکی از مهم ترین مرکز بهداشتی درمانی و بازوی مهم ارائه خدمات بهداشتی و درمانی مطرح می باشد.

✓ بیمارستان های دولتی، خصوصا در کشورهای در حال توسعه، که مستقیما توسط بخش دولتی اداره می شوند، غالبا عملکرد مالی ضعیف داشته و تلاش های صورت گرفته در راستای بهبود عملکرد یا بکارگیری اصلاحات مدیریت داخلی، چندان اثربخش نبوده اند.

✓ طی چند دهه اخیر یکی از روش های بکار رفته در همه عرصه ها، استراتژی تامین منابع از خارج از سازمان و آزادسازی می باشد که مکانیسم جدیدی از کاهش حضور دولت و افزایش حضور مردم در عرصه های اجتماعی همراه با افزایش رقابت و در نتیجه برنده شدن پشتکار و خلاقیت است.

بیان مسئله و مقدمه

✓ عقد قرار داد با بیرون از سازمان (برونسپاری) یک مکانیسم خرید است که به وسیله آن یک خدمت خاص معین، مقدار و کیفیت آن تعریف و در مورد قیمت آن توافق حاصل می شود، سپس برای یک دوره زمانی مشخص از یک تدارک کننده بیرونی مشخص خریداری می شود.

✓ در واقع برون سپاری عبارتست از واگذاری برخی از فعالیت های داخلی یک سازمان به تامین کننده آن در بیرون از سازمان و واگذاری حق تصمیم گیری به بیرون از سازمان براساس قرارداد.

✓ برون سپاری به عنوان مکانیسمی برای حل معضلات نظام سلامت به این دلیل مطرح می شود که مزایای مدیریت بخش خصوصی از جمله صرفه جویی در هزینه ها، توجه به کارایی و رضایت مشتریان به بخش دولتی وارد شده در عین حال از معایب آن همچون عدم توجه به عدالت و مسئولیت اجتماعی اجتناب می گردد.



مقدمه

مروری بر منابع

مواد و روش ها

نتایج و بحث

نتیجه گیری

پیشنهادهات

اهداف پژوهش

هدف کلی:

طراحی الگوی ارزیابی برون سپاری واحدهای مراکز آموزشی درمانی قزوین



اهداف پژوهش

اهداف اختصاصی :

- ۱- شناسایی ابعاد موثر بر برون سپاری واحدهای مراکز آموزشی درمانی ایران
- ۲- شناسایی ابعاد موثر بر برون سپاری واحدهای مراکز آموزشی درمانی قزوین
- ۳- مفهوم سازی ابعاد موثر و روابط آنها در قالب الگوی اولیه
- ۴- اعتبارسنجی الگوی ارزیابی برون سپاری واحدهای مراکز آموزشی درمانی قزوین



سوالات پژوهشی

- ✓ ابعاد موثر بر برون سپاری واحدهای مراکز درمانی ایران کدام است؟
- ✓ ابعاد موثر بر برون سپاری واحدهای مراکز درمانی قزوین کدام است؟
- ✓ الگوی اولیه ارزیابی برون سپاری مراکز آموزشی درمانی قزوین کدام است؟
- ✓ الگوی معتبر و نهایی ارزیابی برون سپاری مراکز آموزشی درمانی قزوین کدام است؟



مروری بر مطالعات و متون گذشته

محققین	سال	یافته ها
تقی پوریان و علیزاده	۱۳۹۶	در مطالعه ای که تحت عنوان " <u>نقش فرهنگ شرکتی بر کیفیت روابط کاری در زمان برونسپاری فعالیت ها در دانشگاه علوم پزشکی تهران</u> " انجام دادند. نشان داده شد که فرهنگ شرکتی تأثیر مثبتی بر کیفیت روابط کاری در زمان برونسپاری فعالیت ها داشت.
جنتی و همکاران	۱۳۹۶	در مطالعه ای که تحت عنوان " <u>تدوین الگوی کوچک سازی در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تبریز</u> " انجام شد. نتایج به دست آمده نشان داد کوچک سازی از جمله روش هایی است که در شرایطی که سازمان های سلامت با محدودیت منابع مواجه هستند میتواند مورد استفاده قرار بگیرد.
جهانگیری	۱۳۹۵	در مطالعه ی تحت عنوان " <u>رتبه بندی مناطق مختلف ایران از نظر میزان برون سپاری خدمات درمانی و فعالیت درمان غیر مستقیم سازمان تأمین اجتماعی با استفاده از تصمیم گیری چند شاخصه</u> " ، نتیجه به دست آمده نشان داد سازمان تأمین اجتماعی از شیوه درمان غیر مستقیم (خرید خدمات درمانی و عقد قرارداد با مراکز دولتی و خصوصی) به عنوان یک راهبرد جهت افزایش دسترسی بیمه شدگان به منابع درمانی و جایگزین نمودن آن با توسعه و ساخت و ساز مراکز ملکی در تمامی مناطق ایران (البته به طور غیر یکسان) استفاده نموده است.



مروری بر مطالعات و متون گذشته

محققین	سال	یافته ها
پارسا معین و همکاران	۱۳۹۴	در مطالعه ای که تحت عنوان " <u>تأثیر برون سپاری بر رضایت مندی و رعایت حقوق بیماران مراجعه کننده به بخش های رادیولوژی بیمارستان های منتخب در تهران</u> " انجام شد. نتایج به دست آمده نشان داد برونسپاری در بخش رادیولوژی بیمارستان می تواند به افزایش رضایت بیماران در زمینه های پذیرش و امکانات بهداشتی-رفاهی منجر گردد.
براتی و همکاران	۱۳۹۳	در مطالعه ای که تحت عنوان " <u>بررسی وضعیت قبل و بعد داروخانه های برون سپاری شده دانشگاه علوم پزشکی شیراز</u> " انجام شد، نتایج مطالعه نشان داد واگذاری خدمات سلامت به صورت استیجاری برای داروخانه ها به عنوان یک استراتژی موفق اثربخش بوده است؛ به نحوی که اکثر واحدها با افزایش سود و ارتقاء شاخص های دسترسی همراه بوده اند.
موریس و جورج	2018	در مطالعه ی تحت عنوان " <u>اجرای آزمایشی پیاده سازی برونسپاری تدارکات در شرکت های دولتی در کنیا، در مورد صندوق بیمه ملی بیمارستان ها</u> " انجام شده است، نتیجه نشان داده که پیاده سازی برون سپاری تدارکات در کنیا توسط مدیریت تامین کننده، مدیریت قرارداد، شایستگی کارکنان و چارچوب قانونی به عنوان عوامل عمده ای که بیشتر بر پیاده سازی تأثیر می گذارد تعیین می شود.



مروری بر مطالعات و متون گذشته

محققین	سال	یافته ها
سونگ سو کیم	2018	<p>در مطالعه ی تحت عنوان "<u>بررسی تفاوت در کیفیت خدمات پرسنل درون سازمان از کیفیت خدمات برون سپاری شده پرسنل بیمارستان با استفاده از IPA</u>" در کشور کره با هدف تجزیه و تحلیل تفاوت بین انتظار و عملکرد کیفیت خدمات ارائه شده توسط یک موسسه پزشکی با کارکنان برون سپاری (مسئول خدمات رزرو تلفن) در موسسه پزشکی انجام شده است. نتایج داده ها نشان داد در میان عوامل تعیین کننده کیفیت خدمات انجام شده، در مواد محدودی تفاوت زیادی بین انتظارات و عملکرد داشتند و به نظر می رسید که یک منطقه نیازمند بهبود فوری با توجه منافع و نگرانی در ماتریس IPA است.</p>
آستراکیناکیس و همکاران	2016	<p>مطالعه ی تحت عنوان "<u>خدمات پشتیبانی بیمارستان و اثرات برون سپاری بر سلامت و ایمنی شغلی</u>" با هدف بررسی تأثیر برون سپاری بر سلامت شغلی در بیمارستان ها می پردازد. نتایج نشان داد کاهش قابل توجه در میزان آسیب و روزهای از دست رفته در هر آسیب در برون سپاری پس از برون سپاری مشاهده شد.</p>

جمع بندی و نتیجه گیری بیان مسئله

✓ به منظور دستیابی به مزایای بیشتر ، بسیاری از سازمان های بهداشتی درمانی به برون سپاری فعالیت های خود اقدام نموده و بهبود کیفیت محصولات و خدمات خود را مدنظر قرار داده اند.

✓ در ایران نیز در سال های اخیر با هدف افزایش کیفیت خدمات بهداشتی درمانی ، افزایش رضایت بیماران و کاهش هزینه ها ، بخشی از مراقبت ها به بخش خصوصی واگذار شده است.

✓ با وجود گذشت حدود یک دهه و بیشتر از شروع اجرای رویکرد برون سپاری در بخش سلامت نیاز به الگویی برای ارزیابی خدمات برون سپاری شده احساس می شود تا با استفاده از نتایج آن بتوان قابلیت واگذاری واحدهای بیمارستان را برای استقرار رویکرد برون سپاری بررسی کرد.

✓ با توجه به اهمیت برون سپاری و نقش آن در عملکرد مراکز آموزشی درمانی هدف از این پژوهش ارائه الگوی ارزیابی برون سپاری مراکز آموزشی درمانی قزوین است که اولاً نتایج آن برای سطوح تصمیم گیری و ثانیاً سطوح اجرایی مراکز درمانی مفید خواهد بود.

مواد و روش کار

✓ نوع مطالعه: توصیفی – تحلیلی

✓ جامعه و مکان پژوهش: بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی قزوین

✓ روش نمونه گیری و فرمول نمونه گیری:

روش نمونه گیری سهمیه ای و به شکل تصادفی خواهد بود. نمونه گیری سهمیه ای شکلی از نمونه گیری طبقه ای متناسب با حجم است که در آن نسبتی از گروه های در دسترس را برمیگزیند. با استفاده از فرمول کوکران با اطمینان ۹۵٪، انحراف استاندارد ۵/۰ و حاشیه خطای +۵-٪ حجم نمونه ۳۸۴ نفر محاسبه خواهد شد که در نهایت ۳۹۰ پرسشنامه توزیع خواهد شد.

- میزان خطای تخمین یا خطای برآورد $(\alpha): ۵/۰$

- میزان خطای ممکن یا دقت لازم در آمارگیری $(\epsilon): ۵/۰$

$$\frac{(U_{1-\alpha/2})^2 * 0.25}{\epsilon^2}$$



مواد و روش کار

✓ روشهای اندازه گیری و سنجش متغیرهای پژوهش:

جهت برازش مدل از شاخص های شاخص کای اسکوئر، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص ریشه ی میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)، شاخص برازش مقایسه ای تعدیل یافت (CFI)، شاخص برازندگی نرم شده (NFI) استفاده خواهد شد. نرم افزار مورد استفاده در این بخش AMOS خواهد بود.

Goodness of Fit Index (GFI)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

Comparative Fit Index (CFI)

Normal Fit Index (NFI)

مراحل پژوهش

مرحله اول (مرور جامع مطالعات):

مدت زمان اجرا	<p>— این مرحله با استفاده از مرور جامع به هدف نخست پژوهش پاسخ می دهد .</p> <p>— پیش زمینه: به منظور آگاهی از "عوامل موثر بر برون سپاری واحدهای مراکز درمانی ایران" اقدام به مرور جامع می شود.</p>
۲ ماه	<p>— مرور: عوامل مرتبط با برون سپاری در مراکز آموزشی درمانی ایران کدامند؟</p> <p>— معیار ورود، خروج: معیار ورود شامل ۱- مطالعات که در ده سال اخیر در حوزه برون سپاری مراکز درمانی انجام شده اند ۲- کلیه مطالعات توصیفی و تحلیلی و مقطعی با متدولوژی های متفاوت ۳- زبان مطالعات فقط فارسی و انگلیسی خواهد بود. همچنین معیار خروج شامل ۱- مطالعاتی که در سایر حوزه ها خدماتی انجام شده اند ۲- امکان دسترسی به آن ها وجود ندارد.</p>

مراحل پژوهش

مرحله دوم (تشکیل نشست متخصصین):

– این فاز از پژوهش برای دستیابی به هدف دوم پژوهش انجام خواهد شد.

– تشکیل جلسات نشست متخصصین در مراکز آموزشی و درمانی قزوین (افرادى که در این مرحله از مطالعه به عنوان خبره تعریف شده اند افرادی هستند که از دانش و تجربه کافى در زمینه خدمات بیمارستانی، مدیریت سلامت، تجربه استقرار رویکرد برون سپارى و سایر مفاهیم مرتبط برخوردارند).

– تشریح نتایج مرور جامع مطالعات و شرح اهداف پژوهش برای متخصصین

– ثبت نظرات و بایگانی فایل های صوتی و نوشتاری پس از کسب رضایت آگاهانه

– تهیه جداول نظرات و مضمون های شناسایی شده

مدت
زمان
اجرا

۲ ماه

مراحل پژوهش

مرحله سوم (ارائه الگوی اولیه و ابزار سازی):

—این فاز از پژوهش برای دستیابی به هدف سوم پژوهش انجام خواهد شد.

—مفهوم سازی ابعاد و مولفه های پیش بینی:
در این خصوص سعی خواهد شد تنها مهم ترین و با اولویت ترین مولفه ها در الگو مفهوم سازی شوند و در
ابزار سازی به کار روند.

—ساخت ابزار کمی پژوهش :
در قالب سوالات تدوین می شوند. ابزار مذکور به صورت پرسشنامه و در دو بخش تهیه خواهد شد. بخش
اول شامل اطلاعات دموگرافیک خواهد بود و در آن ۵ سوال شامل: سن، جنس، میزان تحصیلات، سابقه
خدمت و پست سازمانی گنجانده می شود. در بخش دوم پرسشنامه نیز ابعاد و مولفه ها برای تحلیل
گنجانده خواهد شد.

مقیاس پاسخ دهی مشارکت کنندگان طیف پنج تایی لیکرت به صورت خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی
زیاد خواهد بود که آنها می بایست در مورد میزان اهمیت هر یک از سوالات در زمینه برون سپاری مراکز
درمانی پاسخ دهند.

مدت
زمان
اجرا

۱ ماه

مراحل پژوهش

مرحله سوم (ارائه الگوی اولیه و ابزار سازی):

– در نهایت جهت اعتبار سنجی ابزار از موارد زیر استفاده خواهد شد:

(۱) روایی صوری ابزار: پرسشنامه تهیه شده در اختیار ۱۰ نفر از خبرگان کلیدی مرحله دوم پژوهش و همچنین کارشناس آمار و ابزارسازی استفاده قرار داده خواهد شد.

(۲) روایی محتوایی ابزار: از ۱۰ صاحب نظر فوق الذکر خواسته خواهد شد تا نظر خود را راجع به هریک از سوالات پرسشنامه در قالب «گویه ضروری است»، «گویه مفید است ولی ضروری نیست» و «گویه ضرورتی ندارد» بیان نمایند. سپس با استفاده از شاخص CVR، روایی محتوا هر یک از سوالات پرسشنامه محاسبه خواهد شد.

(۳) روایی سازه ی ابزار: در این خصوص قبل از انجام تحلیل عاملی باید از این مساله اطمینان حاصل شود که آیا می توان داده های موجود را برای تحلیل مود استفاده قرار داد یا خیر. به عبارت دیگر آیا تعداد داده های مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب هستند یا خیر بدین منظور از شاخص KMO و آزمون بارقت استفاده خواهد شد.

(۴) پایایی ابزار: به منظور سنجش پایایی ابزار، پرسشنامه مذکور در اختیار ۳۰ نفر از نمونه مورد نظر پژوهش قرار خواهد گرفت. همچنین ضریب الفای کرونباخ هر یک از ابعاد پرسشنامه بررسی خواهد شد که حداقل بیشتر از ۷/۰ باشد.

مراحل پژوهش

مرحله چهارم (اعتبارسنجی مبتنی بر الگویابی معادلات ساختاری):

– این مرحله در پاسخ به هدف چهارم مطالعه طراحی گردیده است.

– این فاز کاملاً تحلیلی محسوب می شود به منظور بررسی روابط علی بین متغیرها به صورت منسجم و ارائه مدل نهایی از تکنیک مدل معادلات ساختاری استفاده شده است این تکنیک از پنج مرحله به شرح زیر تشکیل می شود:

- ۱) بیان مدل : شامل ساخت مدل اولیه
- ۲) تخمین مدل: شامل جمع آوری داده ها و ساخت ماتریس های متغیرها
- ۳) ارزیابی تناسب: شامل بررسی کلی معیار تناسب مدل و قابلیت آزمون پذیری آن و سنجش ضرورت انجام اصلاحات
- ۴) اصلاح مدل
- ۵) تفسیر مدل

در نهایت با استفاده از داده های این مرحله الگوی معتبر شده پژوهش شامل ابعاد و مولفه های پیش بین آنها ارائه خواهد شد.

مدت
زمان
اجرا

۱ ماه

ملاحظات اخلاقی

- کسب مجوز از معاونت پژوهشی دانشگاه و هماهنگی با مسئولین بیمارستان های منتخب به منظور اجرای پژوهش
- کسب مجوز انجام پژوهش از کمیته اخلاق دانشگاه
- توضیح به نمونه های پژوهش در مورد هدف پژوهش، نحوه همکاری، روش های جمع آوری و ضبط داده ها، اختیاری بودن شرکت در پژوهش و حق کناره گیری از پژوهش
- محرمانه ماندن کلیه اطلاعات شرکت کنندگان نزد پژوهشگر (چک لیست، مصاحبه و مشاهده) و عدم اشاره پژوهشگر به نام افراد در تحلیل
- در اختیار گذاشتن نتایج پژوهش با مسئولین مراکز آموزشی درمانی مورد مطالعه
- رعایت ضوابط وزارت بهداشت در اجرای پژوهش و چاپ نتایج آن

محدودیت ها

- ✓ کمبود مطالعات مربوط در زمینه تحقیقات مراکز آموزشی درمانی در ایران
- ✓ دشواری در دسترسی به متخصصان برای سنجش عوامل
- ✓ عدم کنترل برخی از عوامل موثر در اجرای طرح و پاسخگویی (فرهنگی ، سیاسی، اقتصادی و...)
- ✓ همکاری نکردن کارشناسان ، که سعی خواهد شد اهداف پژوهش و کاربرد آن به خوبی تشریح شود.

با تشکر از حسن توجه شما

